CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: (ACE-112)

ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 2014

CONSEJERÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme al 3º Eje: "**Transparencia y participación ciudadana**" del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015)**,** desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as de **ATENCIÓN Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112) 2014** perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 120** encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	66	55,0	55,0	55,0
	Hombre	54	45,0	45,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	23	19,2	19,2	19,2
	25 a 34 años	26	21,7	21,7	40,8
	35 a 44 años	26	21,7	21,7	62,5
	45 a 54 años	19	15,8	15,8	78,3
	55 a 64 años	12	10,0	10,0	88,3
	+ de 65 años	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112) 2014*** con un valor de **8,01** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de ***ATENCIÓN DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS (ACE-112)***

	N	*Media (Del 1 al 10)*
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	**120**	**7,86**
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	**120**	**7,88**
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	**120**	**8,20**
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	**120**	**8,08**
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	**120**	**8,01**

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS[1]	**INSATISFECHOS[2]**	**CONFORME[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Valore la capacidad de respuesta: Las incidencias se solventan en un plazo adecuado	**68,3**	**7,5**	**24,2**	**92,5**
Valore la resolución: En qué grado se resolvió el motivo de su llamada	**69,2**	**7,5**	**23,3**	**92,5**
Valore la cortesía y amabilidad en el trato	**75,8**	**4,2**	**20**	**95,8**
Valore cómo influye, en la mejora de los servicios que presta la ciudad Autónoma, el servicio 112	**73,3**	**4,2**	**22,5**	**95,8**
Valore el Nivel de Calidad general del Servicio	**71,7**	**4,2**	**24,2**	**95,9**

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

[1] Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.
[2] Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.
[3] Conforme: Es el valor regular
[4] Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.